Portal nddCargo 4.2.6.0
Manual de Utilização – Central de Relacionamento
Visão Líder

Histórico de alterações

Data	Versão	Autor	Descrição
15/04/2014	1	Deiviane F. R. de Souza	Criação do documento.

www.nddcargo.com.br
Rua Dr. Walmor Ribeiro, 431 | Coral | Lages | SC | Brasil | CEP 88523-060

1. Introdução

O nddCargo é uma solução para gestão de pagamento eletrônico de frete, coleta e triagem de documentos, aliada a um cartão com múltiplas funções e a bandeira Visa.

O nddCargo oferece uma interface web de fácil utilização, denominada Portal TAC, para gerir os cartões, transferências bancárias e emissão de relatórios. Estas mesmas funcionalidades também estão disponíveis aos transportadores através da Central de Atendimento do nddCargo, operado através da Central de Relacionamento.

Neste documento você encontrará uma explicação detalhada sobre as funcionalidades e a utilização da Central de Relacionamento na visão do Líder.

2. Navegadores Homologados

A Central de Relacionamento está homologada para funcionamento nos seguintes navegadores:

- Internet Explorer 9 (sem modo de compatibilidade)
- Internet Explorer 10 (com modo de compatibilidade)
- Internet Explorer 11 (sem modo de compatibilidade)
- Chrome 26

3. Funcionalidades da Central de Relacionamento

Estão à disposição do Líder da Central de Relacionamento no Portal nddCargo acompanhar os atendimentos, além de cadastrar novos atendentes, acompanhar as reclamações e efetuar o envio dos relatórios gerados aos clientes.

Ao longo deste manual, você irá encontrar uma explicação detalhada sobre cada uma das funcionalidades citadas acima.

4. Tela de *Login*

Para efetuar o *login* no sistema, informe o usuário e senha e clique em Acessar.

Após o *login*, o usuário terá acesso às funcionalidades do Portal da Central de Relacionamento na visão de líder.

5. Cadastros

O líder da Central de Relacionamento tem a autonomia de criar novos usuários na categoria atendente.

Para ter acesso à tela de cadastros, na página principal acesse o *menu* Cadastros e logo em seguida o item Cadastro Serviço Atendimento TAC.

Será aberta uma tela que trará a opção de cadastrar um novo atendente e apresentará uma lista de usuários, dos quais poderão ser editados dados de autenticação ou grupo.

	Nome	CPF	RG	Autenticação
1	Gerente	16347964465	6565989	
2	Atendente	35058205475	9565656	
3	Gerente 2	36168714685	532658	
4	ger3	14020657360	9865	
5	ger4	89725245148	5656	
6	teste	5332635907	65656565	
7	teste 6	5332635907	5968965	
8	teste7	25258710815	9865656	
9	lider	75021828290	986565	
10	atendente 7	48090958192	985652623	
11	Gerente 8	94536651853	44545	
12	lider2	7902734977	2323232	

5.1. Novo Atendente

Para cadastrar um usuário clique em Novo Atendente, inclua os dados solicitados e clique em Salvar:

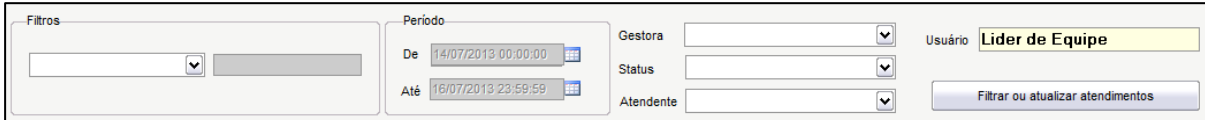
Para facilitar a procura na lista de UF, use as seguintes ferramentas de modo de pesquisa:

- : Procura por itens que iniciem com o que o usuário digitar no campo.
- : Procura por itens com o mesmo conteúdo que o digitado no campo.
- : Procura por itens que terminem com o que o usuário digitar no campo.
- : Procura por itens contendo o que foi digitado no campo.

Para mudar o modo de pesquisa, basta clicar sobre os itens. Para efetuar a pesquisa clique em e use as setas direcionais para navegar entre os resultados.

5.2. Edição das Configurações de Autenticação

Para editar os dados de autenticação de um usuário, clique sobre ícone , na coluna Autenticação. Será aberta a seguinte tela:

Edite os dados desejados e clique em Salvar.

6. Atendimento

Os atendimentos ao transportador sempre serão iniciados pelo atendente, assim, o líder não consegue gerar um protocolo e nem cadastrar a fase de identificação, sendo que ele apenas conseguirá visualizar o atendimento.

Para visualizar um atendimento em andamento e os finalizados, na página inicial clique em Atendimento e após em Visualização dos Atendimentos.

6.1. Pesquisa por atendimento

O líder poderá efetuar a pesquisa por um atendimento usando os filtros disponibilizados pelo sistema.

O primeiro filtro é o protocolo. Para procurar um atendimento usando como parâmetro o protocolo, insira o número no campo correspondente e clique em Filtrar. Será apresentado o resultado, para abrir o atendimento basta dar dois cliques sobre ele.

O segundo filtro disponível é pela data, gestora, *status* ou atendente. Para usar este filtro, selecione um intervalo de tempo, uma gestora, um ou mais *status* ou um atendente, sendo que se pode escolher um atendente em branco, assim serão listados todos os atendimentos sem levar em conta o atendente.

Para usar o calendário, clique sobre o ícone .

Com as setas direcionais, o usuário navegará entre os meses. Para selecionar um ano, basta clicar na seta ao lado do ano e selecioná-lo. Para escolher a data, clique sobre o dia, sendo que, clicando sobre a data **Hoje**, o usuário está escolhendo o dia atual como parâmetro.

Dentre os *status* tem-se:

- **Em andamento**: Este é o status de um atendimento que passou da fase de identificação e ainda não foi finalizado, sendo que existem pendências para o atendente.
- **Finalizado**: Este status indica que o atendimento passou por todos os seus processos, foi finalizado e não existe nenhuma pendência para o atendente.
- **Finalizado com erro**: Constarão como finalizados com erro os atendimentos em que o atendente, na fase de identificação, fechar a janela do atendimento ou ainda quando este é finalizado com observação.

6.2. Informações do Transportador

Para consultar os dados de um transportador acesse o menu **Atendimento> Informações do transportador**, a seguinte tela será aberta:

Selecione uma Gestora de Cartões, escolha entre Nome, RNTRC, CPF ou CNPJ, informe o dado referente ao campo e clique em **Buscar transportador.**

A grid apresentará todos os resultados encontrados através dos parâmetros da pesquisa, selecione um transportador e clique em Informações, será apresentada a seguinte tela:

Nela estão contidos todos os dados do transportador, bem como informações sobre seus cartões e condutores.

Para visualizar as informações (dados/cartões) dos condutores basta selecionar o condutor e clicar em Informações, será apresentada a seguinte tela:

Para visualizar as transferências do transportador basta clicar em Transferência, será apresentada a tela contendo todo o histórico de transferência do transportador em andamento nos últimos 30 dias.

7. Relatórios

Como já citado no capítulo anterior, através da Central de Relacionamento o transportador poderá pedir relatórios, os quais os atendentes registrarão os padrões que estes devem ser gerados e o sistema encaminhará para o gerente e o líder a pendência de gerá-los e enviá-los aos transportadores.

Existem duas formas de envio: e-mail e correspondência, sendo que apenas o via correspondência não é feito automaticamente pelo sistema. O envio dependerá de uma rotina adotada pelo gerente ou líder fora do sistema, devendo informar no portal a correta geração do relatório e a devida emissão.

Para visualizar a lista de relatórios, acesse o *menu* Relatórios > Relatórios Pendentes.

Para pesquisar uma solicitação, use os filtros disponíveis e clique em Filtrar.

Os relatórios que foram gerados e enviados estão marcados como **Emitidos.** Os relatórios cuja forma de envio é o e-mail será gerado e enviado automaticamente quando o atendente fizer a solicitação no atendimento, porém, pode ocorrer algum erro, então o relatório não estará marcado como emitido. Caso isso ocorrer, o gerente ou o líder deverá gerar o relatório e enviá-lo de forma manual ao transportador.

Para gerar um relatório, clique sobre o ícone, na coluna **Gerar Relatório.**

Colha os dados do endereço para que seja enviado o relatório, caso o modo de envio seja por correspondência, ou então o e-mail, caso tenha ocorrido algum erro no processo automático.

Clique em **Gerar Relatório**, quando então será aberta uma tela com o relatório, como no exemplo a seguir:

nddCargo **Solicitações de Atividades**

Data Inicial: 01/06/2013 Data Final: 15/07/2013 Gestora de cartões: 000 (NDD)

Data: 15/07/2013 15:32:32
Pag: 1

Transferências para Contas Bancárias

Data	Status	Identificador Cartão	CPF/CNPJ	Nome do Portador	Conta	Valor (R$)	Protocolo
11/06/2013	Processamento realizado com	6033	405.837.161-72	NILSON SILVA	conta	5,00	42
11/06/2013	Processamento realizado com	6033	405.837.161-72	NILSON SILVA	conta	1,00	43
11/06/2013	Processamento realizado com	6033	405.837.161-72	NILSON SILVA	conta	8,00	43

Reclamações

Status	Data de Abertura	Data de Encerramento	Assunto	Descrição
Encerrado	15/07/2013 14:23:15	15/07/2013 14:24:25	Sistema muito lento	Muito lento!

Após, marque a caixa Relatório Gerado com Sucesso.

8. Reclamações

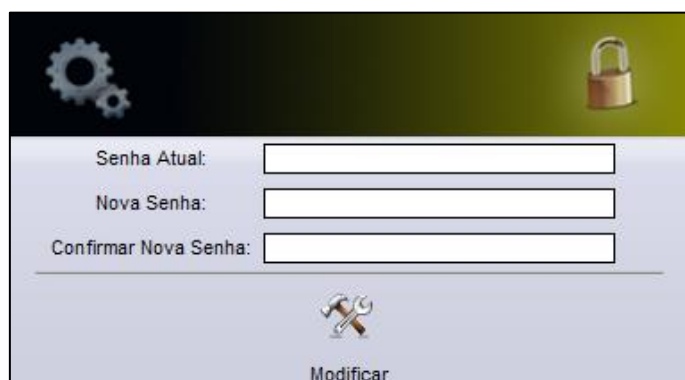
O líder pode acompanhar as reclamações através do ícone Reclamação na página inicial da Central de Relacionamento.

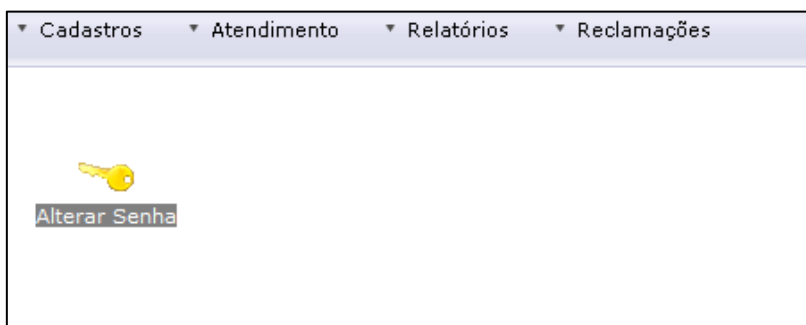
Para pesquisar uma reclamação, use os filtros disponíveis e clique em Filtrar.

Após, para visualizá-la, dê um clique duplo sobre a opção desejada, quando então será aberta uma tela com duas abas: reclamação e atividades.

Na aba de reclamação o gerente visualizará a reclamação e terá a possibilidade de fechá-la, indicando que foram tomadas as medidas necessárias.

Na aba de atividades o usuário poderá incluir um comentário, indicando as providências tomadas depois de aberta a reclamação.

Para incluir um comentário, basta clicar em Novo Comentário, quando será aberta uma tela onde o usuário deverá fazer o comentário e clicar em Salvar.

9. Alterar Senha

O usuário poderá modificar sua senha, para isso basta dar um clique duplo na opção Alterar Senha, na página inicial.

Após, insira os dados requeridos e clique em Modificar.